

**PENGARUH DIMENSI *RETAILING MIX* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA *CONVENIENCE STORE* DI
BONDOWOSO**

**(STUDI PADA KONSUMEN TOKO QUEEN DI
BONDOWOSO)**

SKIRPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Firman Arif Rahman

201310160311462

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2017

**PENGARUH DIMENSI *RETAILING MIX* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *CONVENIENCE STORE* DI BONDOWOSO
(STUDI PADA KONSUMEN TOKO QUEEN DI BONDOWOSO)**

SKIRPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

Firman Arif Rahman

201310160311462

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2017

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI RETAILING MIX
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA CONVENIENCE STORE DI BONDOWOSO
(Studi pada Konsumen Toko Queen di Bondowoso)

Oleh :

Firman Arif Rahman
201310160311462

Diterima dan disetujui
pada tanggal 25 Maret 2017

Pembimbing I,



Drs. Rahmad Wijaya, M.M.

Pembimbing II,



Dra. Sri Nastiti A., M.M.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI *RETAILING MIX*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA *CONVENIENCE STORE* DI BONDOWOSO
(Studi pada Konsumen Toko Queen di Bondowoso)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Firman Arif Rahman
NIM : 201310160311462
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Maret 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. M. Jihadi, M.Si.
Penguji II : Drs. Eko Handayanto, M.M.
Penguji III : Dra. Sri Nastiti A., M.M.
Penguji IV : Drs. Rahmad Wijaya, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 25 Maret 2017
Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : FIRMAN ARIF RAHMAN
No. Induk : 201310160311462
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH RETAILING MIX TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CONVENIENCE STORE DI BONDOWOSO

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. Eko Handayanto, M.M.	82	
2.	Drs. M. Jihadi, M.Si.	81	
3.	Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.	84	
4.	Rahmad Wijaya, S.E., M.M.	84	

Nilai rata-rata : 83 / A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus *)
Kategori : Layak / Tidak Layak *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui
a.n. Dekan FEB-UMM,
Pembantu Dekan I,

Dra. Ida Nuraini, M.Si.

Malang, 25 Maret 2017
Ketua Tim Penguji,









Drs. Eko Handayanto, M.M.








Ket: *) Coret yang tidak perlu

[illegible]

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI/LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Freman Arif Rahman
 NIM : 201310100311962
 Program Studi : Manajemen
 Bimbingan Mulai : 10 November 2016
 Judul Skripsi/ : _____
 Lap. TA : _____

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
		pengajuan SK dan konsultasi judul → buat proposal		
	12/11	revisi proposal		
	2/12	Revisi Proposal		
	3/12	Revisi Proposal		
	6/12	Revisi Proposal		
	8/12	Revisi Proposal Persiapan Sempro 8/12-2016		
	9/12	Revisi Proposal		
	15/12	seminar proposal di siapha		

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
	16/12 2016	Revisi - Proposal Definisi Operasional Variabel		
	17/12 2016	Amplak sampul		
	6/1 2016	Revisi Kuesioner		
	7/2016 1	Sebar Kuesioner - Uji inskru		
	4/1	mana bab I - III → sebelum kuesioner di uji coba		
	23/1 26/1	perbaikan daftar pertanyaan perbaikan bab III → daftar pertanyaan		
	27/1 16	Revisi Kuesioner + Sebar Kuesioner		
	1/2	sebelum kuesioner se- cara lengkap → kuesioner bab IV		

Malang, _____

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
11/2-2017	Lanjutan penyusunan kuesioner		
13/2-2017	Lanjutan BAB 4		
17/2	mana bab I - IV		
22/2/17	Revisi bab 4		
24/2/17	Revisi bab 4		
2/3	perbaikan mulai bab I - IV		
2/3	Revisi bab 4, Revisi bab 5		
3/3	Revisi bab 4 & 5		
4/3	cek + lampirkan → Acc		
	Sampai mayu		

Pembimbing I



Malang,
Pembimbing II



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Firman Arif Rahman**

NIM : 201310160311462

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul “ **Pengaruh Dimensi *Retailing Mix* terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Convenience Store* di Bondowoso**” adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata didalam tugas akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas Akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Maret 2017
Yang Menyertakan

Firman Arif Rahman

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI *RETAILING MIX* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *CONVENIENCE STORE* DI BONDOWOSO (Studi pada Toko Queen di Bondowoso)

Firman Arif Rahman

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email: firmanarif34@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *retailing mix* terhadap kepuasan konsumen *convenience store* di Bondowoso dan untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh diantara pelayanan, lokasi, tampilan, keanekaragaman barang dagangan, harga terhadap kepuasan konsumen. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) yang diukur dengan skala likert dengan jumlah responden 115 yang merupakan konsumen Toko Queen. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sedang berbelanja di Toko Queen. Melalui uji parsial (Uji t) dari penelitian ini diperoleh bahwa variabel pelayanan, lokasi, tampilan, keanekaragaman barang dagangan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi sebesar 88% sedangkan sisanya sebesar 12% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Untuk menguji variabel yang dominan peneliti menggunakan nilai *standardized coefficient*. Variabel yang dominan dalam penelitian ini adalah variabel harga dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,331 yang mempunyai nilai paling besar diantara variabel-variabel bebas lainnya.

Kata Kunci: *retailing mix, pelayanan, lokasi, tampilan, keanekaragaman barang dagangan, harga, kepuasan konsumen*

ABSTRACT

THE EFFECT OF RETAILING MIX DIMENSION ON CUSTOMERS' SATISFACTION OF CONVENIENCE STORE IN BONDOWOSO **(Study on the Queen's Shop in Bondowoso)**

Firman Arif Rahman

*Faculty of Economy and Business
University of Muhammadiyah Malang
Email: firmanarif34@gmail.com*

This study aimed at determining (1) the effect of retailing mix dimension on customers' satisfaction of convenience store in Bondowoso; and (2) the most influential variable among several aspects: service, location, diversity of merchandise display, and price on consumers' satisfaction. The data of this study were obtained from the questionnaire (primary) measured by Likert scale which was distributed to 115 respondents (customers) of Queen Shop. This study used accidental sampling technique. The population was all consumers who were currently shopping at the Queen Shop. The results of partial test (t test) showed that the variables of service, location, display, diversity of merchandise and price significantly influenced consumers' satisfaction by the value of determination coefficient of 88%. Meanwhile, the rest 12% was influenced by other factors excluded in the study. To determine the most influential variable, the author used standardized coefficient value. The most influential variable was price by the value of standardized coefficient of 0.331 which had the greatest value among other independent variables.

Keywords: *retailing mix, service, location, display, diversity of merchandise, price, customers' satisfaction*

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Retailing Mix* terhadap Kepuasan Konsumen *Convenience Store* di Bondowoso"

Tujuan penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi tingkat Strata 1 (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nazarudin Malik, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang sebagai penggerak kemajuan Jurusan Manajemen.
4. Drs. Sri Joko, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan mulai dari awal sampai dengan akhir semester.
5. Drs. Rahmad Wijaya, M.M selaku dosen pembimbing I yang banyak memberikan bimbingan, memberikan arahan, serta berdiskusi dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dra. Sri Nastiti, M.M selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, dukungan, dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi.

8. Kedua orang tua saya, ayah dan mama yaitu Suminto dan Ari Pangestu serta kakak kandung saya Rizky Nilamsari yang selalu menjadi motivasi saya dalam belajar dan menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman RUMAH JAHAT (Chimenk, Bli, Farhan, Rado, Dani, Icky, Syahroni Bias, Abi, Misbah, Angelo, Gembel, Romi, Tahqiq) yang telah memberikan waktu, semangat, doa, bantuan dan kenangan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan tugas skripsi.
10. Kekasihku Danirmala Kawuryan, yang telah sabar selalu memberikan bantuan, semangat dan doa kapanpun selama penulis menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 yang telah menjadi keluarga baru dan memberikan semangat serta kenangan selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman Rumah Joyogrand (Iput, Tobe, Gigih, Aldi, Unyil) yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan tugas skripsi.
13. Teman-teman satu bimbingan yang telah banyak memberikan saran dan masukan selama penulis menyelesaikan skripsi.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan. Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik serta menjadi arahan dalam perjalanan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Malang, 10 Maret 2017

Penulis,

Firman Arif Rahman

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Pustaka	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Penegertian Usaha Eceran	12
3. Jenis - Jenis Usaha Eceran	14
4. Retailing Mix.....	15
5. Kepuasan Konsumen	19
C. Kerangka Pikir	21
D. Pengembangan Hipotesis	22
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28

E. Teknik Pengambilan Data	32
F. Teknik Pengukuran dan Penskalaan Variabel	32
G. Teknik Pengujian Instrumen	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34
H. Teknik Analisis Data.....	35
1. Uji Asumsi Klasik	35
2. Analisis Deskriptif	36
3. Analisis Regresi Linier Berganda	37
I. Pengujian Hipotesis.....	38
1. Uji t	38
2. Uji Hipotesis 6	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Gambaran Karakteristik Responden	41
C. Uji Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
D. Uji Asumsi Klasik	47
E. Hasil Penelitian	52
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
1. Hasil Pengujian Hipotesis	64
2. Uji t	64
3. Uji Hipotesis 6	66
G. Hasil dan Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia .	42
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dan jenis kelamin	43
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dan usia responden	44
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran perbulan ..	46
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel	47
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Variabel	48
Tabel 4.7	Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.8	Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.9	Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.12	Distribusi jawaban responden menurut variabel pelayanan.....	54
Tabel 4.13	Distribusi jawaban responden menurut variabel lokasi	56
Tabel 4.14	Distribusi jawaban responden menurut variabel tampilan.....	58
Tabel 4.15	Distribusi jawaban responden menurut variabel keanekaragaman barang dagangan	59
Tabel 4.16	Distribusi jawaban responden menurut variabel harga	60
Tabel 4.17	Distribusi jawaban responden menurut variabel kepuasan konsumen	62
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.19	Hasil Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	21
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	80
2. Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin dan usia.....	84
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dan usia....	84
4. Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran per bulan	85
5. Uji validitas variabel	85
6. Uji Reabilitas Variabel	86
7. Uji Normalitas.....	86
8. Uji Autokorelasi.....	86
9. Uji Multikolinieritas.....	87
10. Uji Heteroskedastisitas.....	87
11. Koefisien Determinasi.....	88
12. Regresi Linier Berganda	88
13. Data Hasil Kuesioner	89
14. Data Penelitian Pelayanan.....	93
15. Data Penelitian Lokasi	95
16. Data Penelitian Tampilan.....	97
17. Data Keanekaragaman Barang Dagangan.....	99
18. Data Penelitian Harga	101
19. Data Penelitian Kepuasan Konsumen	103

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, Atik. (2013). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)*"
- Apriasto, Aji Fahri. (2011). " *Analisis Pengaruh Retailing Mix Dan Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Minimarket Kita Tegal*"
- Ardhana, Oldy. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang).
- Daniel, P., M.S. Narayana & P. Vijay Kumar. (2016). "A Study on Exploring Factors of Organisid Retail Marketing and their Impact on Customer Satisfaction with Reference to Spencer's Outlet in Guntur City". *International Journal of Emerging Research in Management dan Technology*, ISSN : 2278-9359 (Volume-5, Issue-8)
- Deny, Septian. (2016). "Bisnis Ritel Tumbuh 10 Persen di 2016". <http://bisnis.liputan6.com/read/2690178/bisnis-ritel-tumbuh-10-persen-di-2016>. (diakses pada 28 Desember 2016).
- Dewiasih, Dewa Ayu. (2014). "*Pengaruh Bauran Pemasaran Eceran (Retailing Mix) terhadap Keputusan Pembelian pada Mini Market Indomaret Dewi Sartika Utara*". Vol: 4 no: 1 tahun: 2014.
- Erlin & Wahono, Hartono Subagio. (2013). "*Analisa Pengaruh Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan di Calais grand city surabaya*". Jurnal manajemen pemasaran petra vol. 1, no. 1, (2013) 1-9 .
- Fang,Tan Yen. (2012). "*Pengaruh Faktor-Faktor Retailing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Swalayan Surya Baru Pati*".
- Ferdinand, Augusty. (2006). Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Fransisca, Happy & Sugiyono. (2014). "*Perspektif Konsumen Terhadap Retail Mix Di Ayam Bakar Primarasa Ahmad Yani Surabaya*". Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*, 15d, Global Edition.

Kusumanegara, Erlangga Tahta. (2012). "*Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam melakukan Pembelian di Baskin Robbins Ice Cream Mall Ciputra Semarang (Studi Kasus Pada Konsumen Baskin Robbins Ice Cream Mall*

Levy, Michael dan Weitz, Barton A. (2011). *Retailing Management* (8th Ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.

Ling, Amy Poh Ai. (2007). "*The Impact of Marketing Mix on Customer Satisfaction: a case study deriving consensus rankings from benchmarking*".

Malhotra, N.K., 2009, *Riset Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 2, PT Indeks, Jakarta.

Ningsih, Diyan. (2013). "*Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Convenience Store 7-Eleven Uin Ciputat* "

Rana, S.M. Sohel, Abdullah Osman dan Md. Aminul Islam. (2014). "Customer Satisfaction Of Retail Chain Stores: Evidence From Bangladesh". *Journal of Asian Scientific Research*, 2014, 4(10): 574-584.

Randy, Felita (2017). Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique Di Surabaya. AGORA Vol. 5, No. 1, (2017)

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml dan Lenord L. Berry (1998). *A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*

Pasaribu, Dheafani Arnila dan Sembiring, Beby Karina Fawzea (2013). "Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Ritel terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Minimarket MES MART Syariah"

Patel, Brijesh & Desai, Ashish K. (2013). "Factors Affecting Customers Satisfaction In Organization Retail Stores: a Stuy of Surat City". *Indian Journal Of Applied Research*. Volume : 3 | Issue : 5 | May 2013 | ISSN - 2249-555x.

Rukismono, Martinus & Gunawan, A.M. Chandra (2013). "*Pengaruh Tempat Parkir, Jarak Pengelihatan, Peritel Yang Berdampingan Terhadap Kesuksesan Bisnis Toko Sparepart Dan Variasi Motor Di Surabaya*". E-Jurnal Kewirausahaan Volume 1 Nomor 1 Oktober 2013 E-ISSN 2339-1804.

Peter, J. Paul & Olson, Jerry C. (2000). *Consumer Behavior*. Perilaku konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi 4. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat: Jakarta

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

_____. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen Jasa*. Bayu Media. Malang

Widayat. (2004.) *Metode Penelitian Pemasaran, Edisi Pertama*, CV. Cahaya Press: Malang.

Wijaya, Rony Harsono Adi, Hartono Subagio & Sugiono Sugiharto (2013). "Analisa Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko 39 Semarang". Jurnal pemasaran petra.

